

國立屏東商業技術學院九十三年度碩士班入學考試試題

行銷與流通管理研究所〈在職生〉

管理學

注意：

- 1.本試題問答題，計三大題。請依序並標明題號作答於答案卷上。
- 2.試題隨答案卷一併繳回。

一、面對員工對變革的反抗（resistance to change），管理者可採取哪些措施以因應之？（20%）

二、何謂 value chain management？與 supply chain management 相較有何差異？（20%）

三、個案分析

1. 您是某大連鎖百貨公司的總經理，管轄全省六家分店的營運，各分店配有一名店經理，並直接向您報告。張先生是高雄分店的店經理，在業界享有盛名。張先生今年五十三歲，鰥居多年，有三個子女，其中二位已婚，另一位仍在北部就讀大學。張先生來本公司已有九年，薪水每月十五萬元，且每年有利潤之分紅（此種分紅只有高階經理人員才有）。最近競爭者積極招攬高階主管，張先生在高利的誘惑下有時也不免心動。請問您當下需要解決的問題有哪些？試著應用激勵理論來解決這些問題，並陳述您所應用的理論內涵與建議理由。（30%）
2. 您是一家國際性電腦系統公司的地區經理，有六位系統分析師直接向您報告。昨天您接到一封來自一位重要客戶的抱怨信，陳述公司指派給他們的系統分析師並未有效地執行其任務，不過信中沒有清楚說明問題的細節，但卻明顯地表達其不滿之情。過去，這位系統分析師表現相當優異，是該行的佼佼者，可是最近卻顯得凶暴易怒，對於目標的達成毫不在乎，而且來自顧客的抱怨也非第一次了。倘若您要挽回公司在客戶心目中的信譽，就必須立刻採取行動。請問您當下需要解決的問題有哪些？試著應用決策理論來解決這些問題，並陳述您所應用的理論內涵與建議理由。（30%）